

評価結果報告書

地域密着型サービスの外部評価項目構成

	項目数
I. 理念に基づく運営	<u>11</u>
1. 理念の共有	2
2. 地域との支えあい	1
3. 理念を実践するための制度の理解と活用	3
4. 理念を実践するための体制	3
5. 人材の育成と支援	2
II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援	<u>2</u>
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応	1
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援	1
III. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント	<u>6</u>
1. 一人ひとりの把握	1
2. 本人がより良く暮らし続けるための介護計画の作成と見直し	2
3. 多機能性を活かした柔軟な支援	1
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域資源との協働	2
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援	<u>11</u>
1. その人らしい暮らしの支援	9
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり	2
合計	<u>30</u>

事業所番号	2371401221
法人名	有限会社ネクストサプライ
事業所名	グループホーム緑葉の家
訪問調査日	平成 19 年 7 月 11 日
評価確定日	平成 19 年 9 月 19 日
評価機関名	福祉総合研究所株式会社

○項目番号について
 外部評価は30項目です。
 「外部」の列にある項目番号は、外部評価の通し番号です。
 「自己」の列にある項目番号は、自己評価に該当する番号です。参考にしてください。
 番号に網掛けのある項目は、地域密着型サービスを実施する上で重要と思われる重点項目です。この項目は、概要表の「重点項目の取り組み状況」欄に実施状況を集約して記載しています。

○記入方法
 [取り組みの事実]
 ヒアリングや観察などを通して確認できた事実を客観的に記入しています。
 [取り組みを期待したい項目]
 確認された事実から、今後、さらに工夫や改善に向けた取り組みを期待したい項目に○をつけています。
 [取り組みを期待したい内容]
 「取り組みを期待したい項目」で○をつけた項目について、具体的な改善課題や取り組みが期待される内容を記入しています。

○用語の説明
 家族等 = 家族、家族に代わる本人をよく知る人、成年後見人などを含みます。
 家 族 = 家族に限定しています。
 運営者 = 事業所の経営・運営の実際の決定権を持つ、管理者より上位の役職者(経営者と同義)を指します。経営者が管理者をかねる場合は、その人を指します。
 職員 = 管理者および常勤職員、非常勤職員、パート等事業所で実務につくすべての人を含みます。
 チーム = 管理者・職員はもとより、家族等、かかりつけ医、包括支援センターの職員等、事業所以外のメンバーも含めて利用者を支えている関係者を含みます。

1. 評価結果概要表

【評価実施概要】

事業所番号	2371401221
法人名	有限会社ネクストサプライ
事業所名	グループホーム緑葉の家
所在地	名古屋市緑区鳴海町字大清水69-1257 (電話) (052) 875-2022

評価機関名	福祉総合研究所株式会社		
所在地	名古屋市千種区内山一丁目11番16号		
訪問調査日	平成19年7月11日	評価確定日	平成19年9月19日

【情報提供票より】(H19年 6月25日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和(平成) 17 年 5 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	15 人	常勤	7人、非常勤 8人、常勤換算 8.4人

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨造り
	2階建ての 1階 ~ 2階部分

(3) 利用料金等(介護保険自己負担分を除く)

家賃(平均月額)	57,000 円	その他の経費(月額)	15,000 円	
敷金	有(円)		無	
保証金の有無(入居一時金含む)	(有) (100,000 円)	有りの場合償却の有無	有(無)	
食材料費	朝食	円	昼食	円
	夕食	円	おやつ	円
	または1日当たり 1,300 円			

(4) 利用者の概要(6月25日現在)

利用者人数	16名	男性	7名	女性	9名
要介護1	1名	要介護2	7名		
要介護3	5名	要介護4	2名		
要介護5	1名	要支援2	0名		
年齢	平均 79.38歳	最低	64歳	最高	89歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	大清水クリニック・岩田歯科
---------	---------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

閑静な新興住宅地の一角にあるホームである。利用者と職員共に家庭菜園を楽しみ、収穫した野菜が食卓に出されることもある。利用者の生活歴や生活の状況を把握し生活の在り様を変える事なく、利用者にとって大切な物はあくまでも大切に考えながらこれまでの生活を継続した支援に取り組んでいる。固定された日課、画一的な介護ではなく「その時」の「その人が望む」最適な介護を医療機関との連携も図りながら、職員全員が熱意を持って取り組んでいる。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	前回評価での主な改善課題とその後の取り組み、改善状況(関連項目:外部4)
	今回が初めての調査である。
重点項目②	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	自己評価に職員全員で取り組むことで、意識の統一化や目標が定まり、日々の業務の振り返り・確認等の機会となった。また、評価結果を職員会議で報告し、改善に向けての検討やサービスの質の向上等、今後に役立てていこうと考えている。
重点項目③	運営推進会議の主な討議内容及びそれを活かした取り組み(関連項目:外部4, 5, 6)
	運営推進会議は日程調整がつかず開催に至っていない。この度外部評価の結果報告を機に積極的に開催を考えている。地域との交流を図り、ホームの理解・支援を得る機会となるように取り組もうとしている。
重点項目④	家族の意見、苦情、不安への対応方法・運営への反映(関連項目:外部7, 8)
	家族の訪問時には職員が積極的に話しかけて、入居者の暮らしぶりや健康状態、職員の異動等の近況報告をしている。意見・苦情・相談等言い易い雰囲気作りや心掛け、信頼関係の構築にも努力している。また、必要に応じて相談受付票に記入してもらい、ミーティングで検討し速やかに対応できるように努めている。
重点項目⑤	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	自治会に加入し、利用者と一緒に回覧板を回したり、地域一斉清掃・廃品回収に参加している。また、日々の散歩時に公園等での挨拶を心掛け、積極的にコミュニケーションを図っている。

2. 評価結果(詳細)

(部分は重点項目です)

取り組みを期待したい項目

外部	自己	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
I. 理念に基づく運営					
1. 理念と共有					
1	1	○地域密着型サービスとしての理念 地域の中でその人らしく暮らし続けることを支えていくサービスとして、事業所独自の理念をつくりあげている	母体である政本グループの理念を基に、事業所の全職員の意見を集約し、緑葉の家の理念「他人は他人自分は自分 されど仲良し」を策定している。	○	事業所は家庭からの延長と共に、地域との縁を大切にすることを考えているので、ユニットごとに地域との密着を考えた方針をもつように取り組んで欲しい。
2	2	○理念の共有と日々の取り組み 管理者と職員は、理念を共有し、理念の実践に向けて日々取り組んでいる	全職員で理念策定に関わっており、共有できている。玄関・事務所等に理念を掲示、常に理念を意識できる環境にある。		
2. 地域との支えあい					
3	5	○地域とのつきあい 事業所は孤立することなく地域の一員として、自治会、老人会、行事等、地域活動に参加し、地元の人々と交流することに努めている	自治会に加入し、入居者と一緒に回覧版を回したり、地域一斉清掃や廃品回収に参加している。また、日々の散歩時には公園等で挨拶や話をしたりして、積極的にコミュニケーションを図っている。	○	8月予定の夏祭りには地域の人達に参加してもらえるように、チラシ配布や自治会回覧板でのお知らせなどを考えて欲しい。また、子供達との交流の機会をもてるように学区の役員に働きかけ、ふれあい事業(体験学習等)にも取り組んで欲しい。
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
4	7	○評価の意義の理解と活用 運営者、管理者、職員は、自己評価及び外部評価を実施する意義を理解し、評価を活かして具体的な改善に取り組んでいる	職員全員が自己評価を行い、会議で集約している。自己評価や外部評価実施の意義を理解しており、意識の統一化や目標が定まり、日々の業務の振り返り・確認等の機会になっている。また、外部評価の結果は職員会議で報告し、評価を今後役に立てようとしている。	○	職員全員が評価の意義の理解に努め、評価結果を活かした改善作りに取り組んでほしい。
5	8	○運営推進会議を活かした取り組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	運営推進会議のメンバーは決まってはいるが、日程調整がつかず開催されていない。外部評価の結果報告を機に開催を予定している。	○	日程調整を速やかに行い、会議の早期開催を望む。会議の結果を今後活かして欲しい。また、定期的に開催できるように調整して欲しい。
6	9	○市町村との連携 事業所は、市町村担当者と運営推進会議以外にも行き来する機会をつくり、市町村とともにサービスの質の向上に取り組んでいる	区役所の職員との相互訪問時に事業所の現状等を報告すると共にサービス向上等のアドバイスをもらっている。	○	今後も区役所担当職員との連携を大切にし、サービスの質の向上に取り組んで欲しい。
4. 理念を実践するための体制					

外部	自己	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
7	14	○家族等への報告 事業所での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、職員の異動等について、家族等に定期的及び個々にあわせた報告をしている	月に1回以上の面会を要望しており、利用者の面会時に暮らしぶりや健康状態、職員の異動等近況を報告している。面会の少ない家族には個別に電話で話し合っている。金銭管理については、家族の同意を得て、個人別に出納帳で管理し、毎月、本人・家族に報告・確認してもらっている。(外出の都度、入居者に金銭は渡している。)	○	定期的にホーム便りを発行し、ホームでの暮らしや行事、職員紹介等家族に伝えてもらいたい。
8	15	○運営に関する家族等意見の反映 家族等が意見、不満、苦情を管理者や職員ならびに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	職員は家族の面会時には積極的に声をかけて、意見・要望等を遠慮なく話してもらえるように信頼関係の構築に努めている。又苦情・相談があれば受付票に記入してもらい、職員のミーティングを随時行い、早急な対応を心がけている。	○	今後も家族等の意見を反映した運営作りに努めて欲しい。
9	18	○職員の異動等による影響への配慮 運営者は、利用者が馴染みの管理者や職員による支援を受けられるように、異動や離職を必要最小限に抑える努力をし、代わる場合は、利用者へのダメージを防ぐ配慮をしている	管理者は職員の思いを聞き取り、問題解決に努めて、異動や離職が最小限に抑えられるように努力をしている。新入職員と利用者のスムーズな関係づくりができるような業務分担に配慮している。		
5. 人材の育成と支援					
10	19	○職員を育てる取り組み 運営者は、管理者や職員を段階に応じて育成するための計画をたて、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	法人グループ内の研修がある。その他、研修補助規程による、自己啓発の為の研修はレポート提出により費用補助が受けられる。また、グループ内での研修発表会もある。研修等の受講に際しては、勤務調整が図られるなど支援がされている。	○	事業所内でも定期的に勉強会を実施して欲しい、また、外部研修受講の際には研修受講内容を会議で伝達、職員全員で共有して欲しい。さらに意識の統一を図り、サービスの向上に活かしてもらいたい。
11	20	○同業者との交流を通じた向上 運営者は、管理者や職員が地域の同業者と交流する機会を持ち、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取り組みをしている	月1回以上、名古屋市内のグループホーム分科会や名古屋市認知症グループホーム協議会に参加し、研修や交流を図っている。		
II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応					
12	26	○馴染みながらのサービス利用 本人が安心し、納得した上でサービスを利用するために、サービスをいきなり開始するのではなく、職員や他の利用者、場の雰囲気徐々に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	利用を考えている本人にホームの雰囲気と生活の様子を知ってもらうために可能な限り事前の来所を勧めている。入居後は利用者が落ち着ける場所を一緒に見つけホームに馴染めるように配慮している。又必要に応じて外泊・外出を考えるなど柔軟に対応が配慮されている。		

外部	自己	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援					
13	27	○本人と共に過ごし支えあう関係 職員は、本人を介護される一方の立場におかず、一緒に過ごしながら喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	利用者の生活歴等を把握、得意分野を活かす事ができるよう、支援している。また、利用者と職員が互いのできない部分を助けあい、できる部分は支えあう関係をめざしている。できる事をしてもらうのではなく、やりたい事をやってもらうように支援し、日々、喜怒哀楽を共に感じ過ごしている。	○	利用者と職員が対等な立場で過ごし、支えあう関係作りを心掛けた支援を行なって欲しい。
Ⅲ. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント					
1. 一人ひとりの把握					
14	33	○思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している	利用者一人ひとりの望む生活や思い等の把握に努めている。時には居室で話を聞いたり、悩みをストレートに聞くこともあり、言葉以外にも表出されたものがないか留意して接している。問題等は早急に解決できるよう努めている。	○	利用者の思いや意向の把握に努めた支援を継続して行なって欲しい。
2. 本人がより良く暮らし続けるための介護計画の作成と見直し					
15	36	○チームでつくる利用者本位の介護計画 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映した介護計画を作成している	本人・家族の望む生活や思いを大切に、介護計画を作成している。また、各職員にアンケートを実施し、それをもとに課題の把握と検討を行い、必要に応じて協力医療機関等との連携を図り意見を介護計画に反映させている。		
16	37	○現状に即した介護計画の見直し 介護計画の期間に応じて見直しを行うとともに、見直し以前に対応できない変化が生じた場合は、本人、家族、必要な関係者と話し合い、現状に即した新たな計画を作成している	介護計画は通常は3ヶ月に1回の見直しを実施している。問題点や状況に変化が生じた場合には、本人・家族や関係者と相談して、随時見直しを行い、現状に即したものを作成している。		
3. 多機能性を活かした柔軟な支援(事業所及び法人関連事業の多機能性の活用)					
17	39	○事業所の多機能性を活かした支援 本人や家族の状況、その時々々の要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている	本人・家族状況・要望に対し、可能な限り対応している。医療機関との連携ができており、早期退院のための支援、退院後の相談や対応に努めている。協力医の夜間往診や電話相談等24時間の協力体制が整っている。	○	今後も利用者や家族が安心出来る協力体制作りを望んでいる。
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域支援との協働					
18	43	○かかりつけ医の受診支援 本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している	入居前からのかかりつけ医受診の支援をしている。利用者の中には、ケースワーカーと介護タクシーとの連携で受診をしている人もいる。協力医とは24時間の協力体制があり、毎月の往診もある。		

外部	自己	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
19	47	○重度化や終末期に向けた方針の共有 重度化した場合や終末期のあり方について、できるだけ早い段階から本人や家族等ならびにかかりつけ医等と繰り返し話し合い、全員で方針を共有している	かかりつけ医や協力医療機関との協力体制があり、本人・家族の思いを最優先させ、ホームで過ごす事ができるよう、職員全員で最善のサービス提供を検討し可能な限り対応の方法を共有している。		
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
1. その人らしい暮らしの支援					
(1)一人ひとりの尊重					
20	50	○プライバシーの確保の徹底 一人ひとりの誇りやプライバシーを損ねるような言葉かけや対応、記録等の個人情報の取り扱いをしていない	職員は利用者のペースを尊重し、さりげなく声を掛ける対応をしている。また、会議で職員自らの言動の振り返りの機会をつくりプライバシー保護の徹底等を図っている。		
21	52	○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切にし、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している	日課の固定はしておらず、入居者それぞれのその日その時にやりたい事を尊重する支援を心掛けている。	○	その人らしい暮らしができるように一人一人のペースを大切に支援を今後も続けて欲しい。
(2)その人らしい暮らしを続けるための基本的な生活の支援					
22	54	○食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	利用者の希望を献立に取り入れ、時には、ホームの畑で収穫した野菜を利用したりしながら、調理・準備・片付けを入居者と共に行っている。彩り・盛り付け・栄養バランス・味付け等考えられており、視覚・味覚等で楽しめる工夫がされている。		
23	57	○入浴を楽しむことができる支援 曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、一人ひとりの希望やタイミングに合わせて、入浴を楽しめるように支援している	毎日入浴できる支援をしている。また、個別対応もしている。しかし、職員のシフトの関係もあり、現状は1時半ぐらいからの日中の入浴に限定されている。お風呂やさんのような造りの風呂場で、ゆったり入浴でき、また仲良しの入居者同士で入ることもでき、入浴時間を楽しむことができる。	○	利用者それぞれの生活パターンとその日の希望を考え合わせた支援の検討を望んでいる。
(3)その人らしい暮らしを続けるための社会的な生活の支援					
24	59	○役割、楽しみごと、気晴らしの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、楽しみごと、気晴らしの支援をしている	1人ひとりの生活歴を把握し、畑仕事、塗り絵、調理、洗濯板を使っての洗濯、散歩等、入居者のやりたい事を優先した支援をしている。	○	今後も利用者が役割を持ち、楽しみごとを見つけ、気晴らしができる支援をして欲しい。

外部	自己	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
25	61	○日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさずに、一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援している	近所の公園に散歩に出かけたり、買い物に出かけたり、畑での野菜や花作り等希望に沿って戸外へ出る支援をしている。	○	今後も継続して戸外に親しむ支援を行なって欲しい。
(4)安心と安全を支える支援					
26	66	○鍵をかけないケアの実践 運営者及び全ての職員が、居室や日中玄関に鍵をかけることの弊害を理解しており、鍵をかけないケアに取り組んでいる	1・2階共に、事務室・居間から出入りの確認ができ、見守りがきちんとできている。また扉にチャイムが取り付けられてあり開閉時に鳴るので、夜間や日中の見守りが一時的に手薄になる時以外は鍵掛けはしないように努めている。		
27	71	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を身につけ、日ごろより地域の人々の協力を得られるよう働きかけている	避難訓練を年1回消防署の協力を得て実施しているが、地域の協力体制は整っていない。非常口はパニックオープン設備で非常時には自動開放、避難経路の確保はできている。夜間を想定した訓練の実施はしていないが職員間の話し合いはできている。	○	地域交流を深め、災害時の協力体制の整備を今後早急に行なって欲しい。
(5)その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援					
28	77	○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	職員は主治医の指示を受け、各利用者の食事摂取状況や水分摂取量を把握している。毎日記録した情報を主治医に適確に報告し指導を受けている。		
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり					
(1)居心地のよい環境づくり					
29	81	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、利用者にとって不快な音や光がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	全館バリアフリーで、トイレ・浴室は車椅子移動も楽にでき、広さも十分に確保されている。窓が大きく明るい居間兼食堂には、季節の飾りつけがされ、壁には写真や入居者が作った折り紙の花などが貼られている。		
30	83	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	本人・家族になるべく新品の購入をしないようお願いし、必要に応じ職員が物品の選定・運搬の支援もしている。馴染みの物品に囲まれて生活できるように家族の協力を得て家具や仏壇等の設置をしている。各居室には洗面台・エアコン・ベッドが設置されており、居心地よく過ごせるよう配慮されている。		